



# 44. التعامل مع الشائعات

التحديث الأخير: 21-03-2024

## لمحة عامة

تُعدُّ الشائعات روايات غير مؤكدة. وغالبًا ما تنتشر الشائعات في المجتمعات المحليَّة خلال تفشِّي الأوبئة عندما يشعر الناس بالخوف أو القلق حيال المرض. تقدِّم الشائعات عادةً تفسيراً للأمر المجهولة حول المرض، حتى وإن كان التفسير غير صحيح.

تنطوي الشائعات على المعلومات المغلوطة أو المعلومات المضلَّة. تُشير المعلومات المغلوطة إلى نشر معلومات غير صحيحة، من دون نيَّة الخداع، عن طريق سوء فهم أو عن طريق الخطأ. تُشكل الشائعة المتداولة بأنَّ الإيبولا سببها الشعوذة مثالاً على المعلومات المغلوطة. في الحقيقة، تنتشر الإيبولا عن طريق فيروس معين، لكن غالبًا ما يظنُّ الناس أنه شعوذة لأنهم لا يستطيعون رؤية الفيروس أو لم يسمَعوا عن فيروس الإيبولا من قبل.

أما المعلومات المضلَّة فهي القيام بنشر معلومات غير صحيحة عمدًا بهدف خداع الناس أو استغلالهم، مثل "الأخبار الكاذبة"، وهي معلومات مضلَّة مقنَّعة بصورة أخبار وغالبًا ما يتم نشرها لتحقيق مكاسب سياسية أو اقتصادية. يُعتبر مثالاً على المعلومات المضلَّة عندما يروِّج شخص يبيع حبوب الفيتامين أن هذه الأقراص "تشفي" من فيروس نقص المناعة البشرية، على الرغم من علمه بأنَّ هذا الأمر غير صحيح.

غالبًا ما ينتشر في فترات تفشِّي الأوبئة نوعين من الشائعات:

### • إشاعات حول حالات محتملة

° من شأن هذه الشائعات أن تنتهك خصوصية أفراد المجتمع المحليِّ وحقَّهم في السرية وقد تعرَّضهم للخطر.

■ غالبًا ما تعكس الشائعات مخاوف وتحيِّزات قائمة مسبقًا داخل المجتمع المحليِّ. وقد يؤدِّي ذلك إلى إلقاء اللوم على أشخاص أو مجموعات مختلفة. يمكن لهذا النوع من المعتقدات غير الصحيحة أن يمنح أعضاء المجتمع المحليِّ "الإن" بالتمييز ضدَّ شخص أو مجموعة معيَّنة من دون الشعور بالذنب، بسبب المعتقدات غير الصحيحة.

° قد تتسبَّب أيضًا في الاستخدام غير الضروري للموارد الصحية أو هدرها عندما يتوجَّب متابعة الحالات التي تتناقضها الإشاعات.

### • إشاعات حول أسباب المرض وطرق علاجه

° يمكن أن تصرف الانتباه عن الرسائل الصحية العامَّة.

° قد تتعارض مع السلوكيات والممارسات الموصى بها لمكافحة الوباء.

° قد تخلق وضعًا خطيرًا للمتطوعين ومقدِّمي الرعاية الصحية إذا تسبَّبت بحالة من عدم الثقة بين الناس.

من شأن الانتباه إلى الشائعات أن يساعد على فهم المعتقدات والتصورات التي تؤثر على الناس. وباستخدام هذه المعلومات، يمكننا أن نجعل رسائلنا خاصَّة بالمجتمع المحليِّ والسياقات والمعتقدات. كما قد تُشكل الشائعات جرس إنذار لأخطار مثل العنف أو السلوكيات المحفوفة بالمخاطر كي تتمَّ معالجتها بسرعة.

ما الذي يجب أن تفعله وكيفية القيام به

## استمع إلى الشائعات والتقط المعلومات المتداولة

• قم بإنشاء نظام للاستماع إلى الشائعات. فالاستماع إلى الشائعات ينطوي على أكثر من مجرد سماع الكلمات التي يستخدمها الناس. ومن أجل الاستماع إلى الشائعات على نحو فعال، يجب أن:

° تبني الثقة مع أعضاء المجتمع المحلي. لا يُعتبر تحديد الشائعات أمراً بسيطاً يقوم على سؤال الناس عن الشائعات التي سمعوها. فهذا لن يؤدي بالضرورة إلى كشف الشائعات لأنّ الناس قد يعتقدون أنّها صحيحة وبالتالي لا يعتبرونها من الشائعات. إلى ذلك، قد لا يثق الناس بك كشخص يمكنهم مناقشة معتقداتهم معه بهذه الطريقة.

° تستمع إلى اللّغة التي يرتاح إليها المجتمع المحلي في استخدامها أكثر.

- استمع إلى وسائل الإعلام الاجتماعية والتقليدية لفهم ما يسمعه الناس وما الذي يجري قوله.
- انخرط في حوارات مفتوحة وغير منظّمة مع مجموعات متنوّعة من الناس لفهم المعتقدات التي يتبنونها والسبب في ذلك.
- نظّم مناقشات جماعية مع أفراد المجتمع المحلي وأعضاء الفئات المجتمعية (مثل مجموعات النساء أو الشباب).
- انتبه لما تسمعه أثناء أداء عملك كمتطوّع، وكذلك خلال وقتك الشخصي.
- ابتكر طريقة لجمع المعلومات المتعلّقة بالشائعات: استخدم سجلاً للشائعات حيث يمكنك تسجيل:

- ° التفاصيل – ما هي الإشاعة؟
- ° التاريخ – متى سمعت الإشاعة؟
- ° المكان – أين سمعت الإشاعة؟
- ° القناة – كيف يتم مشاركة/نشر الإشاعة؟

## قم بالإبلاغ عن الشائعات وساعد في التحقق منها

- أبلغ عن الشائعات إلى المشرف الذي تتبّعه. أطلب منه التحقق من صحّة الإشاعة.
- ° في بعض الأحيان، تكون أجزاء من الإشاعة صحيحة وأجزاء أخرى خاطئة. من المهمّ فهم الحقائق.
- ° اتّبِع إرشادات المشرف الذي تتبّعه في الكشف عن المزيد من المعلومات حول الإشاعة، إن أمكن ذلك.
- ° قد يُطلب منك معرفة المزيد من المعلومات حول الإشاعة من أفراد المجتمع المحلي.
- ° قد يُطلب منك أيضاً التحدّث إلى مصدر الإشاعة لفهم المزيد حول ما يتم قوله ولماذا يُقال.
- اشرح أنّك تتحقّق من صحّة شائعة ما، والتي قد تكون صحيحة أو غير صحيحة، وكرّر الشائعة التي سمعتها.
- اسأل المصدر عمّا هو صحيح/غير صحيح بشأن الإشاعة التي سمعتها واطلب منه ذكر الحقائق وكيف يعرفها بعبارة بسيطة.
- كرّر ما سمعته لتتأكد من أنّك فهمت بشكل صحيح. يجب أن تخرج بفهم واضح لما يصفه – إذا لم تكن متأكّداً فاسأل مرّة أخرى.
- حاول أن تعرف ما الذي أثار هذه الإشاعة. على سبيل المثال، هل بدأت الإشاعة بسبب رسالة مُصاغة بشكل سيء؟ أو بسبب إعلان حكومي؟ إلخ.

خطّ للردّ على الشائعات

• ضَع مع المشرف الذي تتبّعه خطّة لمكافحة الشائعات ومنع انتشارها. لا تتجاهل الشائعات أو تنكرها.

° عادةً لا تختفي الشائعات من تلقاء نفسها وقد تتسبّب بمشاكل جمّة ما لم تتمّ مكافحتها.

° استبدل الشائعات بمعلومات دقيقة.

°احترم العادات والمعتقدات المحلية واعمل على مواءمة الرسائل مع المعتقدات والعادات القائمة مسبقاً. على سبيل المثال، قد تكون من الشائعات المنتشرة أن الإيبولا ناجم عن الشعوذة؛ الرد التقليدي على هذه الشائعة هو الإشارة إلى الإيبولا كفيروس. غير أنه بدلاً من إنكار هذا المعتقد القائم مسبقاً، قد يكون من المفيد أكثر قبوله وتقديم توصيات ورسائل تتوافق معه مثل: لا تلمس هذا الشخص من دون حماية ولكن لا تتردد في تقديم الطعام [والصلاة] كعربون تعاطف.

°استخدم قنوات الاتصال/الأشخاص الذين يثق بهم أفراد المجتمع المحلي.

°استخدم لغة يفهمها الناس ويشعرون بالارتياح حيالها.

°استمر في التحدث مع أفراد المجتمعات المحلية للتأكد من أنهم يفهمونك.